



مَصْرِفُ الْبَحْرَيْنِ الْمُرْكَبِيَّ

Central Bank of Bahrain

تقرير شكاوى العملاء

يناير- مارس

2021

## تقرير شكاوى العملاء لشهر

يناير - مارس 2021

تم إعداد التقرير من قبل وحدة حماية المستهلك

مصرف البحرين المركزي

صندوق بريد 27، المنامة

مملكة البحرين

[www.cbb.gov.bh](http://www.cbb.gov.bh)

تقرير شكاوى العملاء يتم إعداده كل ثلاثة شهور من قبل وحدة حماية المستهلك. التقرير متوفر على موقع مصرف البحرين

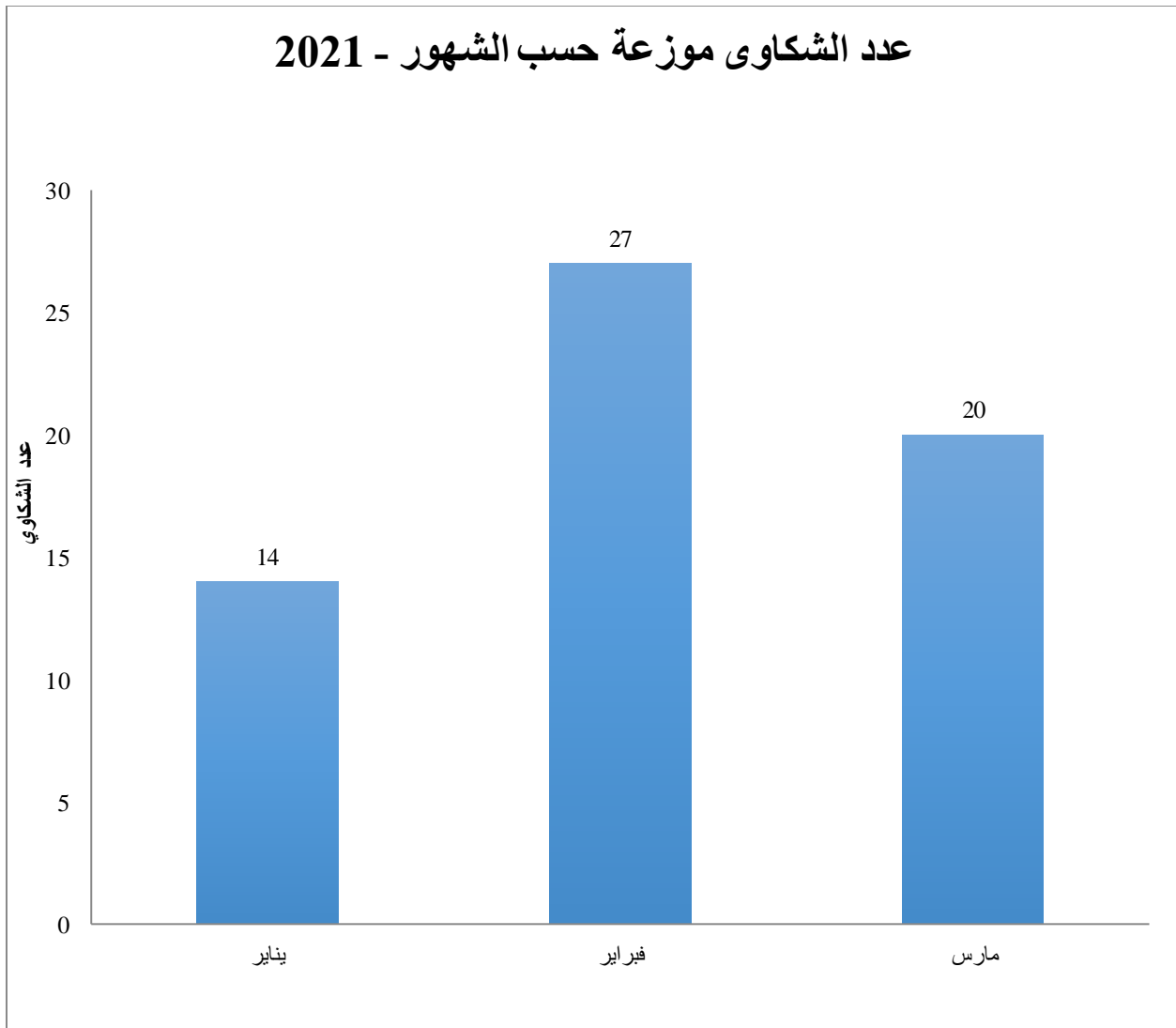
المركزي في قسم المطبوعات والبيانات <http://www.cbb.gov.bh>

## الفهرس

1. المقدمة ..... 1
2. الشكاوي حسب الأسماء ..... 2
3. تصنيف الشكاوي ..... 3-5
4. الوضع الحالي للشكاوى ..... 5

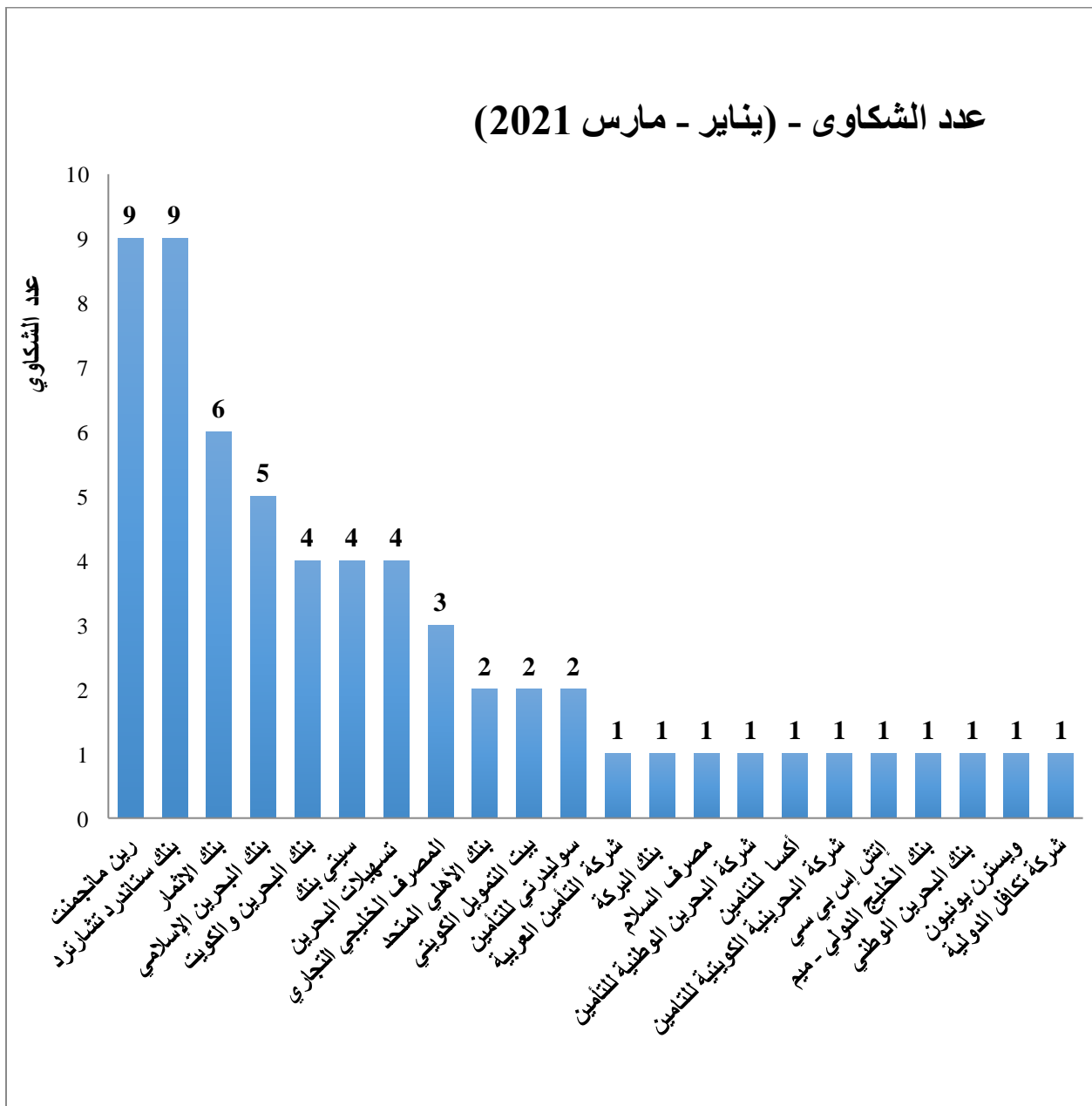
## 1. المقدمة

تلقت وحدة حماية المستهلك (CP) خلال الفترة من 1 يناير إلى 31 مارس 2021، 14 شكوى في يناير 2021، 27 شكوى في شهر فبراير 2021، 20 شكوى في شهر مارس 2021. مجموع الشكاوى 61. يوضح الرسم البياني التالي عدد الشكاوى الشهرية الواردة التي تم استلامها:



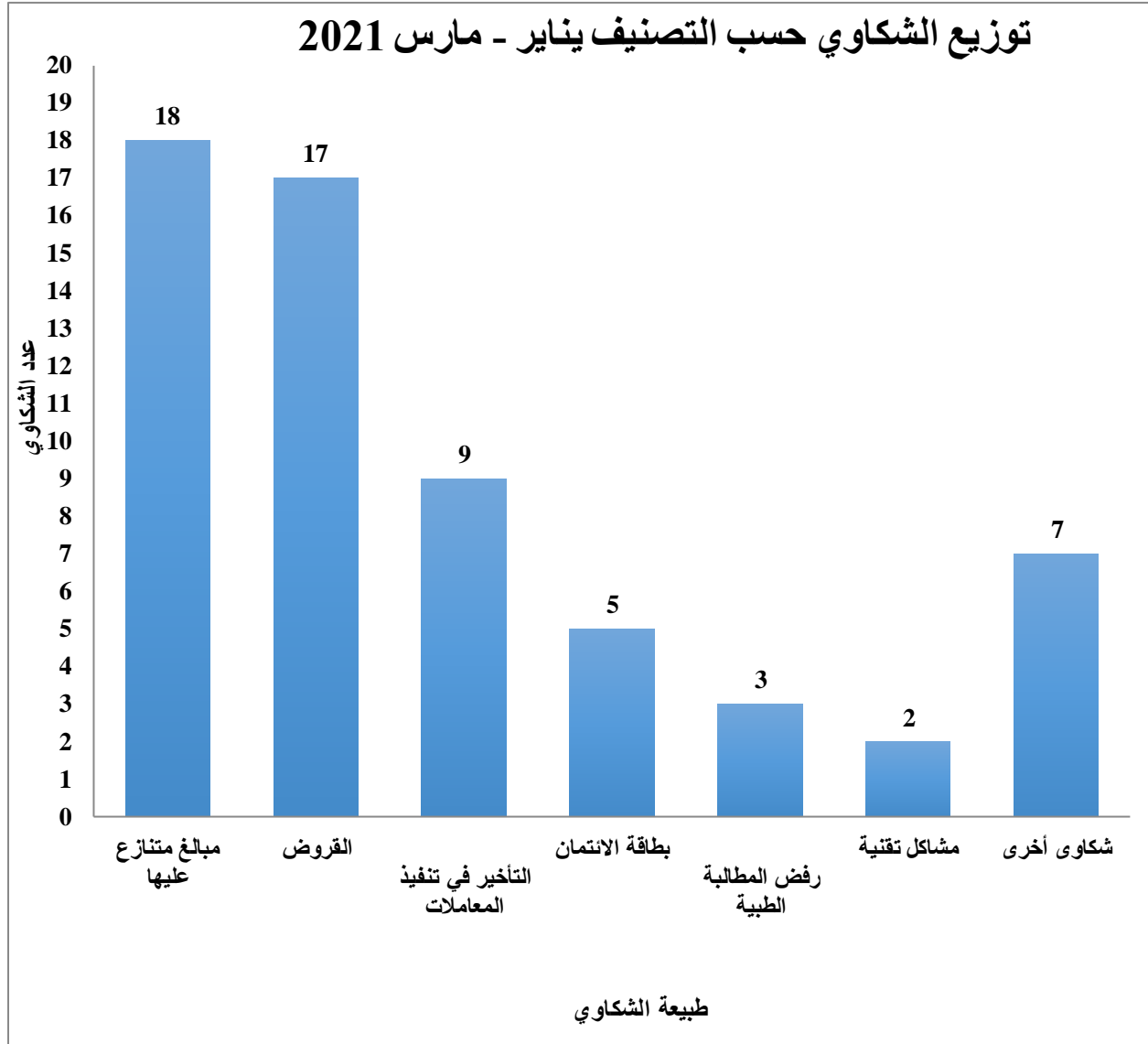
## 2. الشكاوى حسب الأسماء:

تتوزع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يناير - مارس 2021 مع المؤسسات المصرفية، بنوك، وشركات تأمين حسب الرسم البياني التالي:



### 3. تصنيف الشكاوى:

يوضح الرسم البياني أدناه توزيع الشكاوى حسب التصنيف التالي:



فيما يلي تفاصيل التصنيفات المتعلقة بطبيعة الشكاوى:

### 3.1 مبالغ متنازع عليها:

تلقت وحدة حماية المستهلك 18 شكاوى تتعلق بمبالغ متنازع عليها. الشكاوى تتعلق بالتحديد على المصرف الخليجي التجاري، بنك البحرين والكويت ، بنك ستاندرد تشارترد ، شركة تكافل الدولية ، شركة التأمين العربية ، بنك الاثمار ، بيت التمويل الكويتي، أكسا للتأمين، و بنك الخليج الدولي - ميم.

### 3.2 القروض:

تلقت وحدة حماية المستهلك 17 شكاوى تتعلق بالقروض بالتحديد على بنك الأهلي المتحد، بنك البحرين الإسلامي، سيتي بنك ، تسهيلات البحرين ، مصرف السلام ، بنك البحرين والكويت ، إتش إس بي سي، بنك الاثمار ، المصرف الخليجي التجاري ، بنك ستاندرد تشارترد ، و بنك البحرين الوطني.

### 3.3 التأخير في تنفيذ المعاملات:

استلمت وحدة حماية المستهلك 9 شكاوى بتأخير في تنفيذ المعاملات بالتحديد على رين مانجمنت.

### 3.4 بطاقة الائتمان:

استلمت وحدة حماية المستهلك 5 شكاوى تتعلق ببطاقات الائتمان بالتحديد على بنك البركة ، بنك الاثمار ، بنك ستاندرد تشارترد ، و سيتي بنك.

### 3.5 رفض المطالبة الطبية:

تلقت وحدة حماية المستهلك 3 شكاوى تتعلق برفض المطالبة الطبية بالتحديد على شركة البحرين الوطنية للتأمين، و سوليديتي للتأمين.

### 3.6 مشاكل تقنية:

استلمت وحدة حماية المستهلك شكوتين تتعلق بمشاكل تقنية بالتحديد على بنك البحرين الإسلامي ، و ويسترن يونيون .

### 3.7 شكاوى أخرى:

استلمت وحدة حماية المستهلك 7 شكاوى تتعلق بخلاف على مطالبة تأمين السيارة ، خلاف في شراء بوليصة ، طلب تفاصيل من أحد البنوك ، بطاقة صراف آلي ، رسائل و OTP لم يستلمها العميل ، استرداد مبلغ الربح من القرض ، ومطالبة البنك بإرسال المستندات إلى المحكمة. هذه الشكاوى تخص شركة البحرينية الكويتية للتأمين ، سيتي بنك ، بنك الاثمار ، بنك ستاندرد تشارترد ، بيت التمويل الكويتي ، بنك البحرين الإسلامي ، و تسهيلات البحرين .

### 4. الوضع الحالي للشكاوى:

جميع الشكاوى التي تم استلامها خلال شهر يناير - مارس 2021 قد تم حلها .